

נספח חבילת שירות להסכם רכישת סורק iTero

נספח חבילת השירות, שירותי התמיכה והתחזוקה - EMEA

מועד התחולה: 01 באפריל 2022

התנאים וההתניות כפופים לשינויים מעת לעת על פי שיקול דעתה של Align.

נספח חבילת השירות, שירותי התמיכה והתחזוקה הינו נספח להסכם רכישת iTero בין, הלקוח, לבין Align ("ההסכם"). כל המונחים המוגדרים שבנספח זה יישאו את המשמעות הרשומה בצידם בהסכם, ונספח זה משולב בהסכם כאמור בשלמותו על ידי אזכור.

חבילת שירות

כל חבילת שירות כוללת כתיב אחריות מורחבים לחומרה ולתוכנה, שירותי תמיכה ותחזוקה ואת התכונות המפורטות בטבלה שלהלן. התמחור עשוי להשתנות ועשויים להיות חיובים נוספים. כדי לקבל תמחור ספציפי של חבילות שירות, אנא צור קשר עם נציג המכירות.

מחיר הרכישה של סורקי iTero כולל חבילת שירות של 12 חודשים לכל הפחות, אלא אם תקופה ראשונית ארוכה יותר נקבעת בהסכם ("התקופה הראשונית").

עבור רכישה חדשה של סורק iTero (להוציא Flex Restorative Foundation):

חבילת השירות תמשיך באופן אוטומטי לאחר התקופה הראשונית הקבועה בהסכם ותחויב באופן אוטומטי על פי מחיר המחירון החודשי או השנתי, כפי שייבחר הלקוח בהסכם. יש לבצע תשלום מלא עבור חבילת השירות כאמור לא יאוחר מ-30 יום לאחר תאריך החשבונית. ניתן לבטל את חבילת השירות בכל עת לאחר התקופה הראשונית באמצעות הודעה של 30 יום מראש ובכתב מאת הצד המבטל לצד השני. אם נרכש יותר מסורק iTero אחד לאותו המקום, ייתכן שהלקוח יהיה זכאי לקבל הנחות בחבילת השירות אך זאת רק לאחר פקיעת התקופה הראשונית של חבילת השירות.

אם יבחר הלקוח לבטל את חבילת השירות לאחר התקופה הראשונית של רכישה חדשה של iTero (להוציא Flex Restorative Foundation), אזי הלקוח יישאר ללא כל חבילת שירות (מפוע "ללא חבילת שירות" בטבלאות שלהלן). ללא חבילת שירות, יתכן כי שירותים, עדכוני תוכנה ו/או תכונות מסוימים לא יהיו זמינים, יתבטלו או יהיו זמינים רק לאחר תשלום נוסף, על פי קביעתה הבלעדית של Align כפי המפורט בטבלאות שבמסמך זה.

תיאור מאפייני חבילת השירות	חודשי חבילת שירות	ללא חבילת שירות
שירות לקוחות ותמיכה טכנית, שעות עבודה מקומיות	•	•
חיבור מקוון מרחוק, פתרון בעיות ותצורה	•	•
תמיכה בחומרה והחלפת חלקי חילוף	•	•
תיקוני תוכנה ושדרוגים למערכת ההפעלה	•	•
עדכון תכונות לתוכנה הכוללים תוספים לתצורה הנבחרת של התוכנה**	•	-
אחסון בלתי מוגבל בענן	•	•
מאובטח, תואם HIPAA ו-GDPR	•	•
סריקות, כל הסוגים	ללא הגבלה, ללא עלות נוספת	תשלום נוסף
שירות iCast דיגיטלי	•	תשלום נוסף

* עבור סורק iTero Flex Restorative Foundation ועבור סורק iTero שהיה בעלות קודמת מאושרת ללא חבילת שירות, תחול העמודה תחת הכותרת 'ללא חבילת שירות' לעיל עם השינויים להלן, אותם Align עשויה לשנות מעת לעת:

- סריקות, כל הסוגים – יהיו זמינות ללא עלויות נוספות.
- עדכוני תכונות לתוכנה הכוללים תוספים לתצורה הנבחרת של התוכנה – יסופקו בעלות נוספת.
- אחסון בענן – יסופק בעלות נוספת, על פי בחירת Align.

** חבילת השירות כוללת עדכון תכונות בתוכנה לתצורה הנבחרת עבור תוספים על בסיס תצורת התוכנה של סורק iTero שנרכש והופעל.

נספח חבילת שירות להסכם רכישת סורק iTero

מודול תוכנה	השפעה על פונקציות התוכנה	חודשי חבילת שירות	ללא חבילת שירות
כללי	תצלום בדילוגי זמן עם iTero	•	-
	שילוב של מערכת ניהול מרפאת שיניים (DPMS) של גורם צד ג'	•	-
INVISALIGN	Invisalign + סריקת iRecord® וצפייה מבוססת-אינטרנט	•	-
	ייצוא פתוח של Invisalign	•	-
	Invisalign, סורקי Vivera ותזרים עבודה	•	•
	סימולטור לתוצאי Invisalign והערכת התקדמות	•	•
	שירות סריקה טרום-הסרה עם Vivera	•	-
	סריקות שחזור, ייצוא פתוח וצפייה מבוססת-אינטרנט	•	-
שחזורים	מעבדת שחזור	•	-
	תזרים עבודה למכונת שיוף בצד הכסא, שתלים וסריקת גוף	•	-
אורתודנטיה	סריקות אורתודנטיה, ייצוא פתוח וצפייה מבוססת-אינטרנט	•	•
	תוכנה ומציג OrthoCAD®	•	•
	תזרים עבודה במעבדה אורתודנטית	•	-
עזרים אבחוניים ב-5 מימדים	סריקה מבוססת-NIRI, ייצוא פתוח וצפייה מבוססת-אינטרנט	•	•
	עדכוני מאפיינים לתוכנת עזרים אבחוניים ב-5 מימדים	•	-

* עבור סורק iTero Flex Restorative Foundation ועבור סורק iTero יהיה בבעלות קודמת מאושרת ללא חבילת שירות, תחול העמודה תחת הכותרת 'ללא חבילת שירות' לעיל, וסורקי iTero כאלה ימשיכו להציג פונקציונליות תוכנה כפי שהייתה בעת הרכישה.

שירותי תמיכה ותחזוקה

שירותי תמיכה: Align תספק שירותי תמיכה ביחס למוצר (או למוצרים) במהלך תקופת האחריות, בהתאם לאחריות החלה כמתואר בהסכם. לאחר מכן, שירותי התמיכה יסופקו אם הלקוח רכש חבילת שירותים שנתית או רב-שנתית, הכוללת שירותי תמיכה, או בהעדר תוכנית כאמור שנמצאת בתוקף, שירותי התמיכה יסופקו בהתאם למדיניות ולתמחור שירותי התמיכה של Align באותה העת.

עבור דגם המחשב הנייד לסורק iTero, שירותי התמיכה יסופקו רק אם תוכנת המחשב הנייד ומערכת ההפעלה הם בגרסה שפורסמה באתר האינטרנט, והלקוח מסכים לשאת באחריות הבלעדית לשדרוג או לעדכון של תוכנת המחשב הנייד כאמור או של מערכת ההפעלה כאמור, כדי שיהיו תואמות לדגם המחשב הנייד לסורק iTero. במקרה שתודיע Align ללקוח שדרוש עדכון, שדרוג או תיקון אחר לתוכנת המחשב הנייד של הלקוח לצורך תפקודם התקין של דגם המחשב הנייד לסורק iTero ו/או של תוכנת Align, הלקוח מסכים להשיג באופן מיידי עדכון, שדרוג או תיקון אחר כאמור, ואם לא יעשה כן, Align תהיה משוחררת מכל התחייבות שבמסמך זה, כולל התחייבותה בנוגע לאחריות, והדבר ייחשב כהפרה מהותית של הסכם זה.

לא יסופקו שירותי תמיכה עבור מוצרים של גורמי צד ג'. במקרה שבעת מתן שירותי תמיכה, טכנאי התמיכה של Align יקבע שפגם מסוים או בעיה אחרת נגרמו כתוצאה ממוצר של גורם צד ג', הלקוח יידרש לקבל שירותי תמיכה מהספק או מהיצרן של אותו מוצר של גורם צד ג'.

שירותי תמיכה לתוכנת Align יסופקו רק על בסיס של שירות מרחוק.

דיווח על בעיות: הלקוח מסכים לדווח באופן מיידי, בטלפון, בדוא"ל או בדרך אחרת שתגדיר Align, באמצעות פרטי הקשר הנמצאים באתר האינטרנט, על כל תקלה בסורקי iTero, בצירוף מידע שסיפק ל-Align על מנת לבצע ניתוח עומק לבעיה.

תמיכה טלפונית: שירות הלקוחות לתמיכה טכנית זמין בימים שני עד שישי (למעט ימי חופשה של צוות התמיכה וסגירה למטרות תחזוקה) במהלך שעות העבודה המקומיות הרגילות. שירות הלקוחות ינסה תחילה לאבחן את הבעיה בטלפון. אם אין ביכולתם של נציגי התמיכה הטכנית לפתור את הבעיה בטלפון, אזי יסופקו שירותי תמיכה מרחוק בהתאם לתנאים שנקבעו במסמך זה, במסמכים ובהסכם האחריות או הסכם השירות החל.

תחומי אחריות הלקוח למוצרים פגומים: במקרה של פגם בחומרה או בתוכנת Align, המכוסה במסגרת כתב האחריות או הסכם השירות או חבילת השירותים החלים, הלקוח מסכים: (1) לשתף פעולה עם מאמצייה של Align לתקן את הפגם מרחוק במקרה של תוכנת Align, או (2) במקרה של פגם בחומרה, להחזיר את החומרה הפגומה, על חשבונה של Align ובהתאם להוראותיה, תוך שימוש בחומרי אריזה שתספק Align עבור חומרה מוחזרת, ו-(3) לספק ביטוח לשילוח החומרה באמצעות חברת שילוח מוכרת לשם החזרת החומרה הפגומה.

דמי פקיעת שירות התמיכה: לאחר תקופת האחריות, אם לא רכש הלקוח שירותי תמיכה בעת חתימתו על ההסכם, אזי ייתכן שיושגו דמי הערכה נוספים, כפי שתקבע Align באופן בלעדי, עבור שירותים כגון (1) הערכה במתקניו של הלקוח או הערכה מקוונת מרחוק, (2) תיקונים נדרשים כלשהם, (3) הדרכות נדרשות כלשהן, (4) תשלום רטרואקטיבי שלא שולם בגין תקופות של שירותי תמיכה. במקרה זה, התשלומים הנוספים כאמור יחויבו אז על פי התעריפים העדכניים לאותה העת ובכפוף למדיניות ולהליכים של Align באותה העת.

חלקי חילוף: חלקי חילוף עשויים להיות חדשים או מתוקנים, על פי שיקול דעתה של Align, ויהיו תחת אחריות עבור התקופה המאוחרת מבין הבאות: (1) תקופת האחריות שנותרה בתוקף עבור החומרה, אם נותרה, או (2) בהתאם לאחריות היצרן עבור החומרה שסיפקה Align, ככל שסיפקה, אלא אם נדרש אחרת על פי החוק החל.

נספח חבילת שירות להסכם רכישת סורק iTero

העברה פיזית של הסורק. אם יעביר הלקוח את דגם מעמד הגלגלים של סורק ה-iTero אל מחוץ לאזור המוגדר בהסכם, הלקוח יישא באחריות בלעדית בגין כל נזק שנגרם במהלך ההעברה הפיזית של סורק ה-iTero, וביחס לדגם המחשב הנייד של סורק ה-iTero, יישא באחריות בלעדית בגין כל נזק שנגרם במהלך שינוע שלא בוצע בהתאם להוראות ההעברה המפורטות במסמכים. אם תידרש Align לספק סיוע, בין אם במתקניו של הלקוח ובין אם מרחוק, כתוצאה מנזק כאמור, ייתכן שיחולו חיובים נוספים.

עדכוני ושרדוגי תוכנה. כפי שתקבע Align באופן בלעדי, ייתכן שעדכונים ושרדוגים מסוימים לתוכנה לא יהיו זמינים ללא תשלום עלויות נוספות על ידי הלקוח.

סיום התמיכה. Align תספק את שירותי התמיכה ואת חבילת השירות במשך לפחות 5 שנים עבור רכישה חדשה של סורק iTero כמו גם עבור סורק Flex iTero Restorative Foundation, או למשך 3 שנים עבור סורק iTero שהיה בבעלות קודמת מאושרת, החל מתאריך תחולת האחריות כמוגדר במסגרת ההסכם. לאחר תקופה זו, Align שומרת את הזכות לסיים את שירותי התמיכה ואת חבילת השירות, על פי שיקול דעתה הבלעדי של Align, באמצעות הודעה ללקוח מראש ובכתב, כולל באמצעות דוא"ל, על פי פרטי ההתקשרות של הלקוח העדכניים באותה העת ברשומות Align.

אם לא נשלחה מ-Align הודעת סיום התמיכה כמוגדר לעיל, Align תמשיך לחייב את הלקוח על בסיס חודשי באמצעות חשבונית בהתאם לתעריפי העדכניים באותה העת ותמשיך לספק את שירותי התמיכה תחת הסכם השירות התקף באותה העת.

הדרכה ל-iTero:

הדרכה ראשונית תהיה זמינה עבור הלקוח באמצעות פלטפורמה וירטואלית, בהתאם לתוכנית ההדרכה של Align התקפה באותה העת. ניתן להציע הדרכה נוספת על פי בקשת הלקוח וייתכן ויחולו עליה חיובים נוספים, אם ירכוש הלקוח הדרכה במתקניו, נציג של Align או של גורם צד ג' בשמה של Align, עשוי ליצור קשר עם הלקוח כדי לתאם את מועד ההדרכה הנוספת. הלקוח יפנה זמן ללא הפרעות למדריכים לצורך ההדרכה. ייתכן שהלקוח יתבקש: (1) לתאם פגישות עם מטופלי אורתודנטיה ו/או Invisalign, (2) לתאם תורים למטופלים לצורך סריקות פה מלאות או רישומים דיגיטליים, ו/או (3) לדאוג לנוכחות של מספר מסוים של חברי צוות לצורך ההדרכה, כאשר בכל אחד מהמקרים, תהיה תלויה במוצר שנרכש (או במוצרים שנרכשו).